

Trabalho apresentado no 26º CBCENF

Título: COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS AOS ENFERMEIROS ASSISTENCIAIS PARA MELHORIA DA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE HOSPITALIZADO

Relatoria: Denise Silva de Araujo

Autores: Bianca Gonçalves de Almeida Pereira
Thatianny Tanferri de Brito Paranaguá

Modalidade: Pôster

Área: Eixo 1: Assistência, gestão, ensino e pesquisa em Enfermagem

Tipo: Dissertação

Resumo:

Introdução: A experiência do paciente é essencial para avaliar a qualidade dos serviços de saúde, abrangendo todas as interações do paciente com a instituição. Inclui a participação de gestores, profissionais de saúde e a própria organização. Gestores promovem uma experiência positiva ao criar uma cultura de segurança, sustentada pela visão, missão e valores institucionais. O ambiente físico impacta a experiência proporcionando conforto e segurança. A melhoria da experiência do paciente é uma prioridade global, porém no Brasil, há desafios na implementação, especialmente em hospitais públicos, entretanto é uma mudança necessária. **Objetivo:** Identificar as competências necessárias ao profissional de saúde para promover a melhoria da experiência do paciente durante sua jornada hospitalar. **Método:** Estudo descritivo, exploratório e qualitativo, originado de uma dissertação de mestrado, analisou competências profissionais e estratégias de gestão para engajar equipes na experiência do paciente. Foram realizadas entrevistas com 19 gestores de hospitais públicos e privados no Brasil. A coleta de dados foi realizada online entre janeiro e abril de 2023, com instrumento específico e duração de 20 minutos. A análise seguiu a metodologia de Bardin. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UnB. **Resultado:** A pesquisa destacou habilidades, competências e atitudes essenciais para melhorar a experiência do paciente. Empatia e compaixão ajudam a criar um ambiente de segurança e conforto. Proatividade, responsabilidade, habilidades interpessoais e competências técnicas sólidas também foram imprescindíveis. Comunicação eficaz, trabalho em equipe, resiliência e comprometimento influenciam positivamente. A capacidade de comunicação com o paciente, incluindo letramento em saúde e escuta ativa, é vital, além do alinhamento com os valores institucionais. A pesquisa enfatizou a formação contínua e a cultura organizacional que valoriza a humanização e a qualidade do cuidado centrado no paciente. **Conclusão:** É necessário fomentar uma cultura organizacional que valorize o aprendizado contínuo e o desenvolvimento pessoal e profissional. As instituições devem oferecer suporte para participação em eventos científicos e acesso a recursos educacionais. Garantir condições de trabalho adequadas é essencial para o desenvolvimento das competências necessárias para melhoria. A inserção da temática de segurança do paciente nas grades de graduação proporciona uma maior capacitação.